

Tadeusz Kierzyk

Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych

W ostatnim okresie dużego znaczenia nabiera wypracowywanie standardów ochrony konsumentów. Złudne okazały się zapewnienia, że mechanizmy gry rynkowej są zdolne wyeliminować nieuczciwych przedsiębiorców z rynku lub że zasada swobody umów bądź partnerstwa przy zawieraniu umów może wpływać na eliminowanie nieprawidłowości i zapewnienie równowagi stronom umowy.

Z przykrością należy odnotować, że w naszym kraju jeszcze opłaca się niektórym przedsiębiorcom być nieuczciwymi. W przypadku źle spełnionej usługi na drogę sądową ze stosownym roszczeniem decyduje się wstąpić zaledwie niewielki procent pokrzywdzonych, dlatego tak ważna jest aktywność państwa, tworzenie stosownych regulacji prawnych, by wyrównać szanse, aby konsument mógł stawić czoło nieuczciwym kontrahentom.

Swoistą aktywność wykazuje już od lat Unia Europejska, a w ramach procesu zjednoczeniowego i kraje aspirujące do niej.

W zakresie turystyki w dniu 13 czerwca 1990 r. Rada Wspólnot Europejskich wydała Dyrektywę Nr 90/314/EWG **o podróży i wycieczkach turystycznych sprzedawanych w formie pakietu usług** (Dziennik Urzędowy Wspólnot Urzędowych Nr L 158/59 z dnia 23.06.1990 r.), uznając, że sektor turystyczny jest jednym z elementów wspólnego rynku i regulacja przyczyni się do usunięcia wszelkich przeszkód, tak by przedsiębiorcy z jednego państwa mogli bez jakichkolwiek przeszkód oferować usługi w pozostałych państwach członkowskich, a kon-

sumenci mogli czerpać korzyści z porównywalnych warunków zakupu pakietów we wszystkich państwach członkowskich.

I. Podstawowe regulacje dyrektywy

Dyrektywa już na wstępie zdefiniowała pojęcie pakietu usług turystycznych, stanowiąc w artykule 2, że pakiet oznacza ustaloną kombinację nie mniej niż dwóch z następujących usług:

- 1) transport,
- 2) zakwaterowanie,
- 3) inne usługi turystyczne nie związane z transportem lub zakwaterowaniem usług, stanowiące większą część pakietu, sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż za łączną cenę, jeżeli obejmują one okres powyżej 24 godzin lub całodobowe zakwaterowanie.

Nadto wprowadzony niezwykle ważny przepis – mianowicie przyjęto, że jakiegokolwiek materiały opisowe dotyczące usług objętych pakietem i dostarczone konsumentowi przez organizatora lub sprzedawcę-detalistę, odnośnie do ceny pakietu i pozostałych warunków umowy **nie mogą zawierać informacji wprowadzających w błąd**.

Wprowadzono zasadę, że udostępniona konsumentowi broszura winna w sposób czytelny, wyczerpujący i rzetelny określać cenę, jak również zwracać odpowiednią informację dotyczącą:

- 1) celu podróży oraz charakterystykę i kategorię środków transportu,
- 2) zakwaterowania, jego lokalizacji, kategorii lub standardu wraz z potwierdzeniem według klasyfikacji turystycznej państwa, w którym się ono znajduje,
- 3) wyżywienia,
- 4) trasy podróży
- 5) ogólnej informacji o wymogach paszportowych i wizowych, których dopełnienie jest wymagane na czas podróży i pobytu,
- 6) kwoty zaliczki oraz terminy płatności pozostałej kwoty,
- 7) minimalnej liczby uczestników jako warunku odbycia imprezy, jak również ostatecznego terminu, w którym konsument musi być poinformowany o ewentualnym odwołaniu imprezy.

Szczegóły zawarte w broszurze wiążą sprzedawcę, chyba że:

- 1) o zmianach takich szczegółów konsument został poinformowany przed zawarciem umowy,

2) zmiany zostały dokonane po zawarciu umowy w wyniku porozumienia między stronami,

3) uznano, że ceny ustalone w umowie nie podlegają zmianie, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia lub obniżenia ceny i precyzyjnie określa sposób jej kalkulacji, dopuszczając zmiany w:

- a) wysokości kosztów transportu, w tym kosztów paliwa,
- b) wysokości należności z tytułu podatków, opłat i narzutów obciążających pewne usługi, jak opłaty lotniskowe lub opłaty za wejście i zejście z pokładu bądź
- c) kursach walut, które dotyczą danego pakietu.

Cena nie może być podwyższona w okresie 20 dni poprzedzających rozpoczęcie podróży.

Jeżeli organizator przed datą rozpoczęcia podróży stwierdza, że jest zmuszony zmienić w sposób znaczący którekolwiek z istotnych postanowień umowy, np. cenę, ma obowiązek zawiadomić o tym konsumenta możliwie jak najszybciej, aby umożliwić mu podjęcie właściwej decyzji w szczególności:

- 1) odstąpienia od umowy bez zapłacenia kary umownej albo
- 2) zaakceptowania załącznika do umowy określającego dokonane zmiany i ich wpływ na cenę.

Konsument ma obowiązek zawiadomić organizatora o swojej decyzji jak najszybciej.

Jeśli z powyższego powodu konsument odstąpi od umowy względnie organizator odwoła usługę, konsument jest uprawniony do:

- 1) skorzystania z pakietu zastępczego tej samej lub wyższej jakości, jeżeli organizator może zaoferować taką usługę zastępczą albo
- 2) żądania zwrotu całości kwot wpłaconych w ramach umowy.

Konsument ma w takich przypadkach prawo do odszkodowania od organizatora, w zależności od obowiązujących w danych państwach zasad odpowiedzialności z tytułu niewykonania umów, chyba że:

- 1) brak było minimalnej ilości uczestników, a konsument został powiadomiony na piśmie o jej odwołaniu w terminie wskazanym w pakiecie,
- 2) z powodu siły wyższej, tzn. niezwykłych, nie dających się przewidzieć okoliczności niezależnych od strony, która się na nie powołuje i których konsekwencji mimo zachowanie należytej staranności nie można było uniknąć.

Jeżeli po rozpoczęciu podróży znacząca część usług objętych pakietem nie została zrealizowana lub organizator przewiduje, że nie będzie w stanie ich w pełni zrealizować ma on obowiązek zaproponować alternatywne rozwiązanie bez dodatkowych kosztów, w celu kontynuowania podróży i stosownie do okoliczności zapłacić konsumentom odszkodowanie z tytułu różnicy pomiędzy usługami oferowanymi, a tymi które zostały zrealizowane.

Jeżeli przedsiębiorca nie może zaoferować takich rozwiązań lub z uzasadnionych powodów konsumenci odmawiają ich zaakceptowania, organizator stosownie do okoliczności zapewnia im odpowiedni transport do miejsca rozpoczęcia podróży lub innego miejsca uzgodnionego z konsumentami oraz obowiązany jest zapłacić odpowiednie odszkodowanie.

Konsumenty mają obowiązek zawiadomić organizatora o zauważonym na miejscu jakimkolwiek zaniedbaniu w wykonaniu umowy. Zawiadomienie to ma być dokonane przy najbliższej sposobności na piśmie lub innej właściwej formie.

Obowiązek ten musi być jasno i wyraźnie w umowie określony.

W przypadku reklamacji organizator lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań.

II. Usługi turystyczne w prawie polskim

Podstawowym dokumentem regulującym działalność podmiotów gospodarczych prowadzących działalność w zakresie turystyki, a także w zakresie ochrony konsumentów, jest ustawa z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. Nr 133 poz. 884 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi. Określiła ona warunki świadczenia przez przedsiębiorców krajowych i zagranicznych usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także za granicą, jeżeli umowy z klientami o świadczenie tych usług są zawierane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Zgodnie z ustawą, przedsiębiorcy zagraniczni mogą świadczyć usługi turystyczne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na warunkach określonych w ustawie i wyłącznie przez przedstawicielstwo utworzone zgodnie z odrębnymi przepisami dotyczącymi prowadzenia działalności gospodar-

czej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez przedstawicielstwa przedsiębiorców zagranicznych.

1. Zezwolenia – warunki uzyskania

Niezwykle ważną sprawą jest regulacja stanowiąca, że działalność gospodarcza polegająca na organizowaniu imprez turystycznych oraz na pośredniczeniu na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych wymaga uzyskania zezwolenia. Zezwolenie na prowadzenie działalności gospodarczej w tym obszarze jest bardzo dużą gwarancją, przede wszystkim dla konsumentów, profesjonalizmu przedsiębiorcy.

Z obowiązku uzyskania zezwolenia wyłączona została działalność agentów turystycznych, polegająca na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz organizatorów turystyki, posiadających zezwolenie lub na rzecz innych usługodawców posiadających siedzibę w kraju.

Zezwolenia na organizowanie usług turystycznych udziela się na czas nieoznaczony, jeżeli przedsiębiorca spełnia następujące warunki:

1) zapewnia kierowanie działalnością przedsiębiorstwa oraz działalnością jego jednostek organizacyjnych samodzielnie dokonujących czynności prawnych przez osoby:

- a) posiadające odpowiednie wykształcenie i praktykę,
- b) które nie były karane za przestępstwa przeciwko zdrowiu i życiu, wiarygodności dokumentów, mieniu oraz przeciwko obrotowi gospodarczemu,

2) przedstawi dowód zapewnienia pokrycia kosztów powrotu klienta do kraju, w wypadku gdy organizator turystyki wbrew obowiązkowi nie zapewni tego powrotu, a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań umownych w formie:

- a) umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej albo
- b) umowy ubezpieczenia na rzecz klientów.

Obowiązek posiadania gwarancji lub umowy ubezpieczenia, dotyczy całego okresu prowadzonej działalności.

Treść gwarancji lub umowy ubezpieczenia obejmuje upoważnienie dla wojewody lub wskazanej przez niego osoby do wydawania dyspozycji wypłaty zaliczki na pokrycie kosztów powrotu klientów do kraju.

Minimalna wysokość sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej określona została przepisami Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24.11.1999 r. w sprawie Określenia minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej oraz minimalnej wysokości sumy gwarancyjnej na rzecz jednego klienta z tytułu umowy ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z prowadzoną działalnością przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz.U. z 1999 r. Nr 98, poz. 1142) i wynosi dla:

1) organizatorów turystyki – 4% rocznych przychodów, nie mniej niż równowartość:

a) 20 tys. euro dla organizatorów oferujących imprezy turystyczne w kraju i za granicą w krajach europejskich i pozaeuropejskich,

b) 5 tys. euro dla organizatorów oferujących imprezy turystyczne w kraju i za granicą w krajach europejskich,

c) 3 tys. euro dla imprez organizowanych wyłącznie w kraju,

2) organizatorów i pośredników rozpoczynających działalność minimalne sumy wynoszą odpowiednio 28 tys., 12 tys. i 4 tys. euro.

Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

A. Wymagania dotyczące osób prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych

Osoby prowadzące działalność winny posiadać:

1) rok praktyki w obsłudze turystów i ukończone studia wyższe z zakresu turystyki i rekreacji, prawa, ekonomii, zarządzania i marketingu,

2) lata praktyki w obsłudze turystów i ukończoną szkołę średnią z zakresu obsługi turystów lub ukończone studia wyższe inne niż wymienione w pkt 1,

3) lata praktyki w obsłudze turystów i ukończoną szkołę średnią inną niż wymieniona w pkt 2.

Za praktykę w obsłudze turystów, uważa się samodzielne prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych lub pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych, kierowanie jednostkami organizującymi imprezy turystyczne, pracę na stanowiskach związanych z przygotowaniem i zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych, samodzielne przygotowywanie programów imprez turystycznych, a także wykonywanie zadań przewodnika turystycznego i pilota wycieczek.

Potwierdzeniem odbytej praktyki jest zaświadczenie o wpisie do ewidencji gospodarczej albo zaświadczenie wydane przez jednostkę organizacyjną powierzającą zainteresowanemu czynności przy obsłudze turystów.

Udzielenie, odmowa udzielenia, cofnięcie i ograniczenie zakresu zezwolenia, o którym mowa, następuje w formie decyzji administracyjnej.

Organem właściwym do udzielenia, odmowy udzielenia, cofnięcia i ograniczenia zakresu zezwolenia jest wojewoda właściwy dla siedziby przedsiębiorcy.

Wniosek o udzielenie zezwolenia, o którym mowa, powinien zawierać:

- 1) oznaczenie przedsiębiorcy i jego siedziby (miejsca zamieszkania),
- 2) określenie zakresu i rodzaju działalności wymagającej zezwolenia,
- 3) wskazanie miejsca wykonywania działalności objętej zezwoleniem,
- 4) dokumenty potwierdzające spełnienie warunków gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.

Wojewoda odmawia udzielenia zezwolenia, a wydane zezwolenie cofa albo ogranicza jego zakres w stosunku do wniosku o udzielenie zezwolenia, jeżeli przedsiębiorca nie spełnia wymagań niezbędnych do jego udzielenia.

W razie udzielenia zezwolenia wojewoda przesyła kopię zezwolenia, oraz dane dotyczące formy zapewnienia pokrycia kosztów i zwrotu wpłat właściwemu ministrowi do spraw turystyki.

Właściwy minister, działając na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 13.06.2001 r. w sprawie centralnego rejestru zezwoleń na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych (Dz.U. z 2001 r. Nr 62, poz. 633) na podstawie zezwoleń i danych dotyczących formy zapewnienia pokrycia kosztów i zwrotu wpłat, prowadzi centralny

rejestr zezwoleń. Wpisu do rejestru dokonuje się z urzędu, na podstawie zezwoleń i danych.

Zgodnie § 7 powyższego rozporządzenia, rejestr jest jawny i każdy może żądać ujawnienia informacji zawartych w rejestrze przez złożenie zapytanie w dowolnej formie. Informacje mogą być też udostępnione poprzez sieci komputerowe. Rejestr prowadzony jest w postaci księgi rejestrowej w formie elektronicznej.

B. Kontrola wykonania i cofanie zezwoleń

Wojewoda jest uprawniony do kontroli prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej w zakresie:

- 1) spełniania wymagań niezbędnych do uzyskania zezwolenia,
- 2) zgodności prowadzonej działalności z wydanym zezwoleniem,
- 3) przestrzegania warunków wykonywania działalności gospodarczej określonych ustawą.

Wojewoda może wezwać przedsiębiorcę do usunięcia stwierdzonych uchybień w wyznaczonym terminie pod rygorem cofnięcia lub ograniczenia zakresu zezwolenia.

Organizator turystyki oraz pośrednik turystyczny są z kolei obowiązani przedkładać organowi udzielającemu zezwolenia dokumenty potwierdzające zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej.

Wojewoda może cofnąć wydane zezwolenie albo ograniczyć jego zakres w wypadkach:

- 1) prawomocnego orzeczenia sądu zakazującego przedsiębiorcy – osobie fizycznej prowadzenia działalności objętej zezwoleniem,
- 2) naruszania obowiązków określonych ustawą, gdy powoduje to zagrożenie bezpieczeństwa lub dóbr osobistych klientów, a także poważne zagrożenie interesów majątkowych klientów.

Powierzenie przez organizatora turystyki samodzielnego wykonania zadań przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek osobie nieuprawnionej lub nie znającej odpowiedniego języka może stanowić również podstawę cofnięcia lub ograniczenia zezwolenia organizatora turystyki.

Przedsiębiorca, któremu cofnięto zezwolenie, a także przedsiębiorca, który prowadził działalność bez uzyskania wymaganego zezwolenia, nie może uzyskać żadnego z tych zezwoleń w okresie 3 lat od daty cofnięcia zezwolenia lub ujawnienia prowadzenia działalności bez zezwolenia.

2. Ochrona konsumenta

Do umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami konsumentami stosuje się przepisy kodeksu cywilnego, w szczególności w części dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania umów, o ile przepisy ustawy o usługach turystycznych nie regulują danych kwestii inaczej.

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny, który proponuje klientom imprezy turystyczne lub usługi turystyczne, udostępniając im odpowiednie informacje pisemne, a w szczególności broszury, foldery, katalogi jest obowiązany wskazać w tych materiałach w sposób dokładny i zrozumiały:

- 1) cenę imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposób jej ustalenia,
- 2) miejsce pobytu lub trasę imprezy,
- 3) rodzaj, klasę, kategorię lub charakterystykę środka transportu,
- 4) położenie, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania według przepisów kraju pobytu,
- 5) ilość i rodzaj posiłków,
- 6) program zwiedzania i atrakcji turystycznych,
- 7) kwotę lub procentowy udział zaliczki w cenie imprezy turystycznej lub usługi turystycznej oraz termin zapłaty całej ceny,
- 8) termin powiadomienia klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej lub usługi turystycznej z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, jeżeli realizacja usług jest uzależniona od liczby zgłoszeń,
- 9) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Jeżeli umowa zawarta z klientem nie zawiera odmiennych postanowień względnie pomija te szczegóły, to odpowiednie wskazania zawarte w informacjach pisemnych, o których mowa pkt 1-8, stają się elementem umowy.

Organizator turystyki lub pośrednik turystyczny jeszcze przed zawarciem umowy z konsumentem ma obowiązek podać w sposób zrozumiały:

- 1) ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych i wizowych oraz o przeciwwskazaniach zdrowotnych do udziału w imprezie turystycznej,

2) informację o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia.

Organizator turystyki jest obowiązany ponadto poinformować konsumenta o szczególnych zagrożeniach życia i zdrowia na odwiedzanych obszarach oraz o możliwości ubezpieczenia z tym związanego. Dotyczy to także zagrożeń powstałych po zawarciu umowy.

Organizator turystyki jest obowiązany przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podać konsumentom:

1) nazwisko lub nazwę lokalnego przedstawiciela organizatora turystyki (lub innej instytucji), do którego klient może zwracać się w razie trudności, a także jego adres i numer telefonu,

2) w odniesieniu do imprez turystycznych dla dzieci – informację o możliwości bezpośredniego kontaktu z dzieckiem lub osobą odpowiedzialną w miejscu pobytu dziecka,

3) planowany czas przejazdu, miejsca i czas trwania postojów.

Udzielenie informacji, o których mowa pkt 1-3, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku opieki nad turystami.

Umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych wymaga formy pisemnej.

Ustawa wymaga, aby umowa taka określała:

1) organizatora turystyki i numer jego zezwolenia oraz imię i nazwisko osoby, która w jego imieniu umowę podpisała,

2) miejsce pobytu lub trasę wycieczki,

3) czas trwania imprezy turystycznej,

4) program imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym:

a) rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu,

b) położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów nie zaliczanych do rodzajów i kategorii,

c) ilość i rodzaj posiłków,

d) program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy turystycznej,

5) cenę imprezy turystycznej wraz z wyszczególnieniem wszelkich koniecznych należności, podatków i opłat, jeżeli nie są one zawarte w cenie oraz wyraźne sformułowanie okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny zgodnie z art. 17,

6) sposób zapłaty,

7) rodzaj i zakres ubezpieczenia turystów,

8) sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą wraz z podaniem terminu zgłaszania takich reklamacji,

9) wymagania specjalne, o których klient powiadomił organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego i na które strony umowy wyraziły zgodę,

10) podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy.

Organizator turystyki jest obowiązany wydać konsumentowi wpłacającemu należność za imprezę turystyczną lub zaliczkę przekraczającą 10% tej sumy:

1) pisemne potwierdzenie posiadania gwarancji ubezpieczeniowej wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z tej gwarancji w wypadkach określonych ustawą lub

2) pisemne potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia wraz ze wskazaniem sposobu ubiegania się o wypłatę środków z umowy ubezpieczenia.

Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić konsumenta. W takiej sytuacji konsument powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy:

1) przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo

2) odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Jeżeli konsument odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od konsumenta, konsument ma prawo według swojego wyboru:

1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie,

2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W określonych wypadkach konsument może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta w uzgodnionym terminie,

2) siły wyższej.

Niedopełnienie obowiązków określonych w art. 12 ust. 1, art. 13 i art. 14 może być uznane przez wojewodę za podstawę cofnięcia lub ograniczenia zezwolenia. Nie ogranicza to możliwości dochodzenia przez klienta odszkodowania.

Organizator turystyki nie może żądać od konsumenta żadnych kwot z tytułu odstąpienia od umowy poza uzasadnioną opłatą manipulacyjną, jeżeli konsument, odstępując od umowy, wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekáže uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z tej umowy.

W takich przypadkach organizator turystyki jest obowiązany zwrócić wszelkie wpłacone przez konsumenta kwoty na poczet ceny imprezy turystycznej.

Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jedną z następujących okoliczności:

1) wzrost kosztów transportu,

2) wzrost ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych,

3) wzrost kursów walut.

W okresie 20 dni przed wyjazdem cena nie może być już podwyższana.

W celu wzmocnienia ochrony konsumentów na rynku usług turystycznych, ustawodawca dokonał nowelizacji kodeksu wykroczeń, wprowadzając w art. 60 odpowiedzialność w przypadku prowadzenia działalności w tym zakresie bez zezwolenia, a także bez zezwolenia wykonywa-

nie usług przewodnika lub pilota. Szerzej w rozdziale o karnoprawnej ochronie konsumenta.

3. Charakter prawny umowy o usługę turystyczną

Umowy zawierane przez biura podróży z konsumentami należą do grupy umów nienazwanych, do których stosuje się przepisy kodeksu cywilnego w wielowątkowym aspekcie.

W wyroku I Acr 47/91, OSA 1992, nr 3, s. 29 z dnia 11.04.1991 r. Sąd Apelacyjny w Lublinie stwierdził, że „umowa o wycieczkę jest umową mającą charakter mieszany, do której mają zastosowanie przepisy prawa cywilnego o umowach w ogólności, odpowiednie przepisy części ogólnej prawa zobowiązań oraz w miarę potrzeby poszczególne przepisy o umowach nazwanych – bezpośrednio lub w drodze analogii – zależnie od celu i podobieństwa cech przedmiotowo istotnych danej umowy z celami i odpowiednimi składnikami zbliżonej umowy nazwanej”?

Wydaje się zatem za uzasadnione, aby stosować:

- 1) odpowiednie przepisy umów o dzieło w części dotyczącej realizacji programu imprezy,
- 2) odpowiednie przepisy umów przechowanie, gdy idzie o powierzony bagaż,
- 3) odpowiednie przepisy umów najmu, gdy idzie o pomieszczenia,
- 4) odpowiednie przepisy umów przewozu w części dotyczącej przewozu uczestników imprezy.

Odpowiedzialność biura podróży oparta jest o zasady odpowiedzialności kontraktowej (471 k.c. i nast.), wydaje się, że rzadko, ale również i odpowiedzialności deliktowej.

4. Odpowiedzialność za niewłaściwą jakość świadczenia

Przesłanki odpowiedzialności,

- 1) musi istnieć szkoda,
- 2) szkoda musi wynikać z nienależytego wykonania umowy bądź czynu niedozwolonego,
- 3) musi istnieć związek przyczynowo-skutkowy.

Wykazanie powyższych przesłanek ciąży na poszkodowanym konsumentcie.

Biuro podróży, zawierając umowy z konsumentami, występuje w bardzo różnych konfiguracjach, w zależności od tego, czy usługę wykonuje samo, czy jest pełnomocnikiem innego biura, czy też występuje jako pełnomocnik innego usługodawcy.

Niekiedy w praktyce znaczne trudności powoduje ustalenie wielkości szkody. Problem sam w sobie nie występuje, gdy szkoda ma wymiar materialny. Łatwo wówczas wykazać jej pieniężny odpowiednik mogący być podstawą roszczeń odszkodowawczych. Sytuacja się komplikuje, kiedy szkoda ma wymiar czysto moralny, kiedy nie zaspokojono pewnych doznań, do zaspokojenia których zobowiązało się biuro turystyczne umową. Sytuacja taka będzie występować np. gdy konsument nie zobaczy tyłu atrakcji, które miał zobaczyć, nie odwiedzi wszystkich zaplanowanych miejsc, otrzyma pokój w hotelu z widokiem innym, niż miał otrzymać zgodnie z umową itp. Przykłady można mnożyć. Za każdym jednak razem pojawi się problem odpowiedniego przełożenia tego rodzaju szkody na walory materialne.

Wydaje za uzasadnione, aby w tych wszystkich przypadkach wielkość szkody określał procentowy stosunek utraty doznań do całości zaplanowanych doznań, odniesiony do całości ceny usługi turystycznej. Metoda choć w dużym stopniu niedoskonała wydaje się najbardziej adekwatna to wykazania wielkości szkody. Tak liczona szkoda pozwoli wykazać, jaki jest procentowy ubytek w doznaniach, w zaspokojeniu pewnych oczekiwań, jeśli np. celem wycieczki był wyjazd do Egiptu, by obejrzeć dwie piramidy, a uczestnikom pokazano jedynie jedną. Można stwierdzić, że wycieczka została zrealizowana tylko w 50 procentach i taki stosunek w odniesieniu do ogólnej kwoty zapłaty winien być podstawą odszkodowania, niezależnie od tego, czy organizator faktycznie zaoszczędził 50%, nie realizując umowy.

5. Odpowiedzialność biura podróży

Odpowiedzialność biura podróży jest odpowiedzialnością kontraktową. Biuro odpowiada za niedołożenie należytej staranności przy spełnieniu świadczenia. Szkoda, za którą biuro ma ponieść odpowiedzialność, musi pozostać w normalnym związku przyczynowym z jego działaniem. Odpowiedzialność wystąpi wtedy, gdy nie dołożyło nie tylko należytej staranności, ale jakiegokolwiek staranności, czyli tym samym, gdy można

mu przypisać winę. Wina jest bowiem przesłanką odpowiedzialności kontraktowej.

Przedstawiciele niektórych biur podróży stoją na stanowisku, że niezrealizowanie programu wycieczki turystycznej nie jest winą biura podróży, jeśli wykaże ono, że niezrealizowanie programu nie było wynikiem jego zaniedbań. To bardzo wygodne dla biur podróży stanowisko nie zasługuje jednak na aprobatę. Realizacja programu nie może być oceniana tylko i wyłącznie przez pryzmat starannego działania, ale i przez pryzmat osiągniętego rezultatu. To rezultat wyznacza granice zrealizowania obowiązku. Jeśli nie został osiągnięty, to znaczy, że cel podróży, na który godził się konsument, również nie został osiągnięty. Biuro podróży nie może zatem uwolnić się od takiej odpowiedzialności. W innym przypadku na konsumenta byłby przenoszony ciężar ryzyka wycieczki. Takiego stanowiska nie można byłoby zaaprobować.

6. Odpowiedzialność biura podróży za działanie osób trzecich

Jak wyjdaje się, biuro podróży bardzo często wykonuje usługę turystyczną, powierzając w całości lub części wykonanie jej osobom trzecim. Zwykle są to biura podróży w kraju, do którego udaje się konsument, przewoźnik, przedsiębiorstwo hotelarskie czy inni.

Dla odpowiedzialności biura podróży nie ma znaczenia, czy umowę wykonało biuro podróży samo, czy też powierzyło jej wykonanie osobom trzecim. Biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, przy pomocy których wykonuje świadczenie, tak jak za działania lub zaniechania własne.

Osoby, którym biuro podróży wykonanie zobowiązanie powierza, to osoby wykonujące zobowiązanie zamiast dłużnika. Są to: kierownik wycieczki zagranicznej i zagraniczna służba zdrowia, którym biuro podróży powierzyło opiekę nad uczestnikami (por. Kodeks cywilny z komentarzem pod redakcją Jana Winiarza, komentarz do art. 474, Warszawa 1980).

Biuro podróży nie może zasłaniać się faktem, że powierzyło wykonanie umowy osobom trzecim, bardzo kompetentnym, zajmującym się tego rodzaju czynnościami i tylko dlatego starać się uwolnić od odpowiedzialności. Za działania tych osób odpowiada bowiem biuro podróży, jak za swoje własne, niezależnie, czy ponosi jakąś winę, czy też nie.

Podobny pogląd wyraził Sąd Najwyższy w następujących orzeczeniach:

1. Wyrok SN z dnia 6.07.1966 r. ICR 134/66, OSP 1974, nr 5, s. 89 – „biuro podróży odpowiada za szkody na zdrowiu i utratę życia wynikłe z niedostatecznego zorganizowania pomocy lekarskiej dla uczestników zagranicznej wycieczki. Odpowiedzialność ta ma charakter kontraktowy. Biuro podróży odpowiada nie tylko za niezorganizowane lub nienależyte zorganizowanie opieki lekarskiej nad uczestnikami wycieczki zagranicznej, lecz także za działania lub zaniechania zagranicznej służby zdrowia, której zleciło wykonanie swych obowiązków w tym zakresie”.

2. W uchwale z dnia 25.02.1986 r. IIICZP 2/86, OSNC 1987, nr 1, s. 10 – „zgodnie z przepisem art. 474 k.c. dłużnik jest odpowiedzialny jak za własne działania lub zaniechania, za działania lub zaniechania osób, przy pomocy których zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Zasada ta znajduje wprost zastosowanie do odpowiedzialności biura podróży, który wykonując swoje zobowiązanie posługuje się osobami trzecimi”.

Drugi z wyroków wydany został w ramach rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego przedstawionego przez Sąd Wojewódzki w Rzeszowie postanowieniem z dnia 20.12.1985 r.

Na pytanie: „Czy biuro podróży odpowiada za działania lub zaniechania zagranicznych osób trzecich, którymi się biuro posługuje w wykonaniu swych obowiązków, jeżeli uczestnicy wycieczki ulegli zatruciu pokarmowemu wskutek tego wyżywienia, a biuro podróży nie miało możliwości kontroli i nadzoru nad tą osobą trzecią” Sąd Najwyższy w powyższym wyroku odpowiedział, że „Biuro podróży odpowiada za działania lub zaniechania zagranicznych osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swych zobowiązań w zakresie wyżywienia uczestników zagranicznej wycieczki, także wówczas, gdy nie miało możliwości kontroli i nadzoru nad tymi osobami”.

Zasada odpowiedzialności biura podróży za działania i zaniechania osób trzecich wydaje się być słuszną. Konsument nie ma bowiem żadnego wpływu na to komu biuro podróży powierzy wykonanie umowy. Przyjęcie odpowiedzialności według zasady odmiennej powodowałoby, że konsument byłby narażony na proces z osobami trzecimi, z którymi nie łączył go żaden stosunek prawny. Ponadto siedziba owych osób trzecich, często

za granicą, powodowałyaby, że możliwości egzekwowania byłyby minimalne.

Mirosław Nesterowicz (*Prawo Turystyczne*, Bydgoszcz 1999, str. 62) wyraża pogląd, według którego „biuro turystyczne może niekiedy odpowiadać za przypadek (*casus*), np. jako przechowawca turysty (z art. 841 k.c.) lub nawet za siłę wyższą”. Na uzasadnienie powyższej tezy przywołuje autor wyrok Trybunału ze Strasburga z dnia 14.02.1977 r. W przywołanym przykładzie chodziło o wycieczkę do Maroka w okresie wojny partyzanckiej. Autokar wiozący uczestników wjechał na minę, w wyniku czego obrażenia odniósł uczestnik. Sąd, zasądzając odszkodowanie, uznał, że skoro biuro organizowało tam wycieczki, musiało się liczyć z tego typu zdarzeniami i skoro zorganizowało wycieczkę, to wzięło na siebie ryzyko szkód.

7. Ograniczenia ochrony konsumenta

Odpowiedzialność biura podróży, jakkolwiek szeroka, nie może jednak być uznana za odpowiedzialność absolutną. Ustawa o usługach turystycznych daje możliwość umownego ograniczenia odpowiedzialności organizatora imprezy turystycznej, jednak wyraźnie zawęża pole owego ograniczenia oraz wyraźnie zastrzega, że musi ono być zastrzeżone w umowie.

Zgodnie z art. 18 ust. 2 ustawy, ograniczenie może wynikać jedynie:

- 1) z przepisów obowiązujących w kraju pobytu, w odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców,
- 2) postanowień umów międzynarodowych,
- 3) przepisów szczególnych.

Podkreślić jednak należy, że owo ograniczenie odpowiedzialności biura podróży będzie mogło być uznane, gdy biuro nie mogło przy dołożeniu należytej staranności przewidzieć szkody lub jej uniknąć. Podobnie rzecz tą ujmuje dyrektywa w art. 5.

Postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami, mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy, są nieważne. W miejsce postanowień umowy mniej korzystnych dla klienta obowiązują przepisy ustawy.